

培养住院医师防范医疗纠纷能力的体会

杨雁灵 窦科峰 李开宗

[关键词] 防范;住院医师;医疗纠纷

中图分类号:R197.3, R192 文献标识码:B 文章编号:1006-9771(2003)02-0127-02

医生是一种具有一定风险性的职业,从业者必须具有较高的医疗技术、良好的医德和过硬的心理素质,才能更好地为患者解除病痛。住院医师由于刚走上临床工作岗位,工作经验、社会经验比较缺乏,处理问题的能力较差,还未很好地掌握与患者及家属沟通的技巧,易引起医患矛盾,处理不好可导致医患纠纷。因此,需要上级医生和相关管理部门对住院医师进行引导和教育,帮助他们认识到在当前市场经济条件下建立新型医患关系的必要性,以及培养良好医德医风和服务态度的重要性。我们通过临床工作中的经验,对如何培养住院医师防范和处理医疗纠纷的能力有以下体会。

1 树立正确的医德观念

医德是社会道德的重要组成部分,虽然它约束的是医疗行业,但影响的是整个社会。作为一名医生,必须时刻牢记救死扶伤,终身实践人道主义;要恪守不伤害、行善和公正这些医学道德的基础原则,与患者为善,与人为善,虚心学习,团结同事,加强协作,这样才能在工作中既赢得患者的赞誉,又赢得同行的尊重。医德培养的实质就是医生语言修养、语言表达及医生专业素质、道德素质、交际能力等综合能力的培养。经常思考“假如我是一个患者”,培养自己的责任感和审慎的工作作风,具备良好的医德,是处理好医患关系、避免或减少医疗纠纷的必要条件。

2 提高业务素质

提高诊疗水平是防范医疗纠纷的关键。作为医务人员,应努力做到具有扎实的理论基础,精通专科诊疗知识,急诊抢救得心应手,技术操作准确熟练,对疑难病有一定的分析和鉴别能力,正确分析辅助检查报告,掌握各类药品的使用知识;要有严谨的治学态度,既要强化“三基”训练,又要不断更新知识,了解医学最新动态,遇到疑难问题,多看书、查资料,或请教上级医师,切忌不懂装懂;要善于总结经验,千方百计为患者解除痛苦。只有不断朝着这个方向努力,才能成为一名称

职、合格的医务工作者。

3 加强病案书写

病案是医疗行为的惟一载体。在司法审判中,病案是证明医疗行为正确与否的主要证据。但是,目前我国医疗机构中病案管理和书写混乱的现象比较严重,不仅直接导致医疗纠纷,也给医疗技术鉴定和司法鉴定带来困难,同时,给医疗纠纷中的医院和医生一方带来不利,往往使之处于被动地位。书写医疗文件应做到真实、完整、准确,如及时书写住院病历,按规定书写病程记录、病情变化(抢救应随时记录),应把患者的症状、体征、特点、治疗的目的、转归等记录清楚。对急危重患者,一定要记录接诊、处置、检查的具体时间。对疑难病患者记录要全面、详细并加以分析。要注意语言、文字的正确性,防止出现把“左”写成“右”一类的错误和男性出现月经史的笑话。严禁医务人员出具假疾病诊断证明书、伪造或篡改病历、编写假检查结果、提供假住院证明等。要重视收集、保管能够证明医护行为必要性、合理性、安全性的资料,以保护医院和医务人员自身的合法权益。因此,加强病案管理,规范病案书写,提高医务人员的病案管理意识,对防范和妥善解决医疗纠纷具有重要意义。

4 重视与患者及其家属的交流

医务人员在接诊患者之后,应主动与之沟通。随着人们知识水平的提高,医务人员在检查治疗患者的时候不仅要有一手过硬的“做”的本领,满腔热情的服务态度,同时还要有一定的语言水平,能够把一些深奥复杂的疾病机理给予深入浅出的解释,使患者对自己病患和伤痛的发生、发展有所了解,对疾病的转归有一定的思想准备。与患者及其家属进行交流时,首先要重视对患者及其家属的心理安慰,理解家属焦虑反应的各种心理表现,采取同情的立场加以合理的引导,让患者家属有哭泣和倾诉的机会,这样有助于疏泄家属的紧张和焦虑。对待文化程度较低的家属应耐心,言语要亲切,用词要慎重,态度要热情,详细解答家属担心和烦恼的问题,减轻家属的焦虑程度,消除医疗纠纷的隐患,防止医疗纠纷的发生。其次,要让患者对治疗有信心,让家属了解患者的具体病情,特别是术前谈话,要增强患者的信心。只要医务人员以高度的同情

作者单位:710032 陕西西安市,第四军医大学西京医院肝胆外科。

作者简介:杨雁灵(1974-),男,医学博士,主治医师,讲师,主要从事移植基础和肝癌基础研究。

心,对病情实事求是地分析,诚恳解答患者或家属提出的问题,就能达到这一目的。第三,与家属谈话应详细交待病情及可能发生的情况。因为任何疾病和伤残的转归都是一个复杂的演变过程,医疗行业的高风险性、高科技性决定了医疗行业的特殊性。家属往往由于对疾病预后不良和患者的猝死感到突然、不可理解,对出现的事实不能接受而引发纠纷。因此,一定要把患者疾病的特殊性、危险性对家属讲得十分清楚明白,必要时填写病危通知书,以防医疗纠纷的发生。

5 提高住院医师的个人修养

医务人员应注意自己的仪表。医务人员的服饰、发型、神态、姿势等在一定程度上体现出医务人员的修养,以第一印象影响着病员心理。医师服饰整洁、朴实大方,可给病员一种仪表端庄的亲切感、信任感;服饰不洁、不修边幅、浓妆艳抹则使病员产生不认真、不可信赖的感觉;高傲自负带给病员的则是清高和难以接近,同样产生不信任感。在医疗活动实施的全过程中,医务人员的态度最为病员所关注,对病员的行为影响

十分深刻。医生语言文明亲切、表情温和文雅可带给病员亲切和信任感。好的态度常能满足病员的基本需要。对病员有时出现的不合作态度,医务人员应予体谅,以自己良好的态度去感染和引导病员采取正确的就医行为。

6 学习法律知识,加强自我保护意识

近年来,医疗改革使得患者就医有了很大的选择性,对医院和医生的选择有了更多的自主性,同时人们的法律意识和自我保护意识也在不断加强,这在临床诊疗活动中可明显感觉到。但目前我国医疗事业相关法律、法规还不十分完善,滞后于改革形势的发展,患者的利益得到了一定的重视和保护,但对医生权益的重视和保护还不够充分。因此,作为临床医生,应学习《医师法》、《医疗护理技术操作常规》及有关法律、法规,了解自己的权力和义务,树立医学法制观念,规范自己的行为,提高法律意识,依法行医,在尊重和保护患者的合法利益的同时,学会用法律武器来保护自身的合法权益。

(收稿日期:2002-10-14)